

利用模糊德爾菲法與層級架構分析法建構外包商評選模式

莊忻柔, 張丁才

工業管理學系

管理學院

dtchang@chu.edu.tw

摘要

外包是指將企業內非核心的事務藉由第三者的力量以期降低企業整體營運之成本。2003 年 Outsourcing World Summit 報告的數據中預估至 2010 年將達到 20 萬億美元的規模，在此顯示外包逐漸成為世界性商業發展的趨勢。甚至摩爾在 2001 年所出版的《斷層線上》(Living on the Fault Line) 書中更特別提出未來的企業型態 95% 將外包。在這高競爭度的社會裡，所有的企業無不想要將成本降至最低，而在這樣的環境中將企業內非核心之事務選擇外包將是企業較好的一個選擇。本研究依據其他學者所提出之供應商與外包商的評選指標以及將“SERQUAL”量表之構面納入考量，建立了本研究對於外包商評選的初步指標。對於已建立之初步指標本研究將利用模糊德爾菲法篩選，再將所保留之指標利用層級架構分析法分析其指標之重要程度(權重)，最後本研究期待給予欲評選外包商的企業一個以量化之方式作為評選並以其結果為參考依據。

關鍵字：外包商評選、模糊德爾菲法、層級架構分析法、“SERQUAL”量表